

# **PENGARUH PENERAPAN REGISTRASI ULANG PENGUSAHA KENA PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

## **(Studi Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)**

**Fafan Yuda Nugraha**  
**Mochammad Djudi Mukzam**  
**Muhammad Faisal Riza**  
Program Studi Perpajakan  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang

*e-mail* : 105030400111031@mail.ub.ac.id

### **ABSTRACT**

*This research was backed by the efforts of modernisation of the taxation of carried out by the Directorate General of Taxation (DJP), where in 2012 the DJP sector reform VAT administration to curb the Taxable Person (PKP) which has been confirmed through the implementation of PKP Re- Registration program. This study aimed to clarify the effect of variable Service Improvement (X1), Control Administration (X2), and Control (X3) simultaneously and partially on Taxpayer Compliance (Y). The method used in this research is explanatory research method, using a questionnaire as a data collection tool that is distributed to 68 registered in STO PFM Singosari. Analysis of the data in this study using descriptive analysis and multiple linear regression analysis aided by SPSS software version 16. The results of multiple linear regression analysis showed that the variable Service Improvement (X1), Control Administration (X2), and Control (X3) has a significant influence on simultaneously and Taxpayer Compliance (Y).*

**Keywords :** *Re- Registration program, Service Improvement, Control Administration, Control, Taxpayer Compliance*

### **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pembangunan agar tercapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar (Muliari, 2011 : 2). Ini terjadi karena pajak adalah sumber pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara yang merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan Negara.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2013), pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara. Tahun 2007, jumlah penerimaan negara dari sektor pajak sebesar Rp 490.988.000.000. Pada tahun 2008 sebesar Rp 658.701.000.000. Setelah itu tahun 2009 sebesar Rp 619.922.000.000. Kemudian tahun 2010 sebesar Rp 723.307.000.000, dan tahun 2011 sebesar Rp 878.685.000.000. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa setiap tahunnya, terlihat adanya peningkatan prosentase penerimaan pajak sebesar dua hingga lima persen. Peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2009 yaitu sebesar 5,92% yang sebelumnya terjadi penurunan

sebesar 2,27%. Sedangkan pada tahun 2012, realisasi penerimaan perpajakan dalam RAPBN mencapai Rp 1.016.237.000.000, sehingga penerimaan sektor itu memberikan kontribusi hampir 79 persen dari total pendapatan Negara.

Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Ditjen Pajak melakukan modernisasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi Pengawasan.. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tujuan modernisasi perpajakan adalah (1) tercapainya tingkat kepatuhan (*tax compliance*) yang tinggi, (2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan (3) tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berkaitan dengan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, pada tahun 2012, DJP telah melakukan reformasi administrasi sektor PPN dengan menertibkan para Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang telah dikukuhkan. Mulai bulan Februari hingga Agustus 2012, DJP melaksanakan program registrasi ulang bagi para

pengusaha yang telah terdaftar sebagai PKP. Dimulai dari registrasi ulang terhadap ribuan PKP yang tersebar di seluruh Indonesia hingga penataan kembali sistem penomoran dan pelaporan faktur pajak. Tujuan dari program tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan perpajakan, khususnya di bidang PPN.

Sebagai instansi pemerintah yang memiliki peran dalam memberikan kontribusi yang cukup besar kepada negara, Kantor Pelayanan Pajak yang merupakan pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Pajak perlu mendapatkan apresiasi mengingat dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari setiap Wajib Pajak termasuk PKP dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jendral Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak adalah instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Dalam penelitian ini, peneliti memilih KPP Pratama Singosari sebagai lokasi penelitian.

Berdasarkan data dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Singosari (2013), diketahui bahwa jumlah PKP Terdaftar di KPP Pratama Singosari hingga bulan Juli 2013 berjumlah 1.064. Jumlah tersebut merupakan nominal yang cukup besar sehingga proses dari Registrasi Ulang PKP akan memerlukan waktu yang cukup lama dan keberhasilan dari program tersebut perlu dilakukan analisis dan penelitian lebih lanjut. Atas dasar gambaran dan analisa di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah dengan diterapkannya registrasi ulang tersebut dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, dalam hal ini adalah pengusaha kena pajak. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak**

Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak merupakan suatu program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, Penertiban Administrasi, Pengawasan, dan untuk menguji pemenuhan kewajiban subjektif dan objektif Pengusaha Kena Pajak. Program ini merupakan

salah satu langkah strategis DJP dalam usaha meningkatkan penerimaan pajak dari sektor PPN sesuai dengan PER-05/PJ/2012.

### **Peningkatan Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat diukur melalui dimensi layanan yang dinamakan *Servqual* (*Service Quality*). Menurut Zeithmal et.al (1990:42), dimensi-dimensi tersebut diidentifikasi menjadi lima, yaitu : (a) Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan ; (b) Daya Tanggap yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat ; (c) Jaminan yaitu pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan ; (d) Empati yaitu meliputi sikap kontrak personel (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan dari pelanggan ; (e) Wujud yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain.

### **Penertiban Administrasi**

Pelaksanaan prosedur perpajakan tidak terlepas dari administrasi. Dalam hal data, administrasi sangatlah diperlukan sekali untuk menjamin keberadaan/pemanfaatan data tersebut. Oleh karena itu, dengan penertiban dan terselenggaranya administrasi yang baik diharapkan akan terjadinya peningkatan hasil pemeriksaan dari pemanfaatan data tersebut. Terutama pada Seksi PDI dengan buku Pengawasannya yang standarisasi dengan semua Seksi Teknis terkait maka tidak akan terjadi data hilang dan tidak ditindak lanjuti sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam hal berhasil tidaknya pelaksanaan administrasi yang baik, perlu diperhatikan dari efisiensi dan ektivitas pelaksanaan administrasi tersebut (Budi, 2008:4).

### **Pengawasan**

Pengawasan dalam konteks pajak, terdiri dari Intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi adalah memaksimalkan apa yang sudah ada yang berarti usaha menambah penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak. Sementara Ekstensifikasi adalah menambah objek pajak yang berarti usaha menambah penerimaan pajak dengan menambah objek pajak yang sebelumnya tidak ada (Djuanda, 2012).

## Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah tingkatan yang menunjukkan Wajib Pajak patuh atau tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya. Kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Sementara kepatuhan dalam pajak dapat diukur dari tiga aspek yaitu aspek yuridis, aspek psikologis, dan aspek sosiologis (Nasucha, 2004:131).

## Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian di latar belakang, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah (a) Variabel Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara simultan ; (b) Variabel Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial.

## METODE PENELITIAN

### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari analisis ini adalah untuk membuat suatu deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Data yang dikumpulkan diolah dan ditabulasikan dalam tabel, kemudian data yang diperoleh diinterpretasikan dalam bentuk angka dan prosentase, sehingga melalui tabel tersebut penerapan Registrasi Ulang PKP dapat ditangkap dan dianalisis.

### Analisis Statistik Inferensial

Statistik Inferensial adalah teknik menurut Sugiyono (2012:148) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara random. Seluruh teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 16.0. Rangkaian analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan

(a) Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji

Multikorelasi , Uji Linearitas, dan Uji Autokorelasi.

### (b) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis pengaruh setiap variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Analisis ini dilakukan jika jumlah variabel bebasnya minimal dua. Sesuai dengan banyaknya variabel yang diteliti, sebagaimana dinyatakan oleh Usman dan Akbar (2008:241) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_nX_n$$

Keterangan :

Y atau Z = Variabel dependen

a = Bilangan konstanta

$b_1, b_2, \dots, b_n$  = Koefisien regresi setiap variabel bebas

$X_1, X_2, \dots, X_n$  = Variabel bebas

### (c) Uji Parsial

Uji ini dilakukan dengan memakai uji t, dimana pengujian ini dilakukan untuk mengukur tingkat signifikan setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

- (1)  $H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel Peningkatan Pelayanan, Penertiban administrasi, Pengawasan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.
- (2)  $H_a \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara variabel Peningkatan Pelayanan, Penertiban administrasi, Pengawasan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16 didapat model regresi seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.820	.414		4.397	.000
X1	.184	.099	.215	1.865	.067
X2	.586	.131	.613	4.470	.000

X3	-.158	.121	-.187	1.305	.197
----	-------	------	-------	-------	------

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 1 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

- Persamaan regresi  $Y = 1,820 + 0,184 X_1 + 0,686 X_2 - 0,158 X_3$
- Konstanta sebesar 1,820 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  maka nilai variabel  $Y$  adalah 1,820.
- Nilai koefisien untuk variabel  $X_1$  sebesar 0,184. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Peningkatan Pelayanan satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,184 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap..
- Nilai koefisien untuk variabel  $X_2$  sebesar 0,586. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Penertiban Administrasi satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,586 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- Nilai koefisien untuk variabel  $X_3$  sebesar 0,158 dan bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa Pengawasan mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Pengawasan satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun sebesar 0,158 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

### Uji Hipotesis

#### (a) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (uji  $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui ketepatan model yang digunakan atau dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antar variabel  $X$  dan variabel  $Y$ . Semakin tinggi nilai  $R^2$  suatu regresi, maka akan semakin baik. Hal ini berarti bahwa keseluruhan variabel  $X$  secara bersama-sama mampu menerangkan variabel  $Y$ . Hasil analisis untuk mengetahui hasil dari uji  $R^2$  terlihat di tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 <sup>a</sup>	.372	.343	.31947

Sumber : Data diolah 2014

Tabel 2 menunjukkan bahwa koefisien determinasi  $R$  Square ( $R^2$ ) adalah  $0,372 = 37,2\%$ . Artinya, besarnya pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap variabel  $Y$  adalah sebesar  $37,2\%$  dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel  $Y$  adalah sebesar  $62,8\%$ .

#### (b) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji variabel secara bersama-sama yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi linier berganda. Pengujian uji simultan (Uji F) dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$ , Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 \neq 0$ , Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian simultan (Uji F) dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi  $F$  dengan *Level of significant* ( $\alpha$ ) dengan nilai  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, jika:

- Nilai signifikansi  $F < \text{Level of significant } (\alpha)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat
- Jika signifikansi  $F > \text{Level of significant } (\alpha)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Berikut ini merupakan hasil uji simultan.

Tabel 3. Uji Simultan

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.877	3	1.292	12.663	.000 <sup>a</sup>
Residual	6.532	64	.102		
Total	10.409	67			

Fafan Yuda Nugraha, *et al*, Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
(Studi Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.877	3	1.292	12.663	.000 <sup>a</sup>
Residual	6.532	64	.102		
Total	10.409	67			

Sumber : Data diolah 2014

Hasil uji signifikansi pada tabel 3 menunjukkan (nilai) Sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ , nilai Sig. lebih kecil daripada  $\alpha$ , yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

(c) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0=0$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan cara membandingkan nilai antara signifikansi t dengan *Level of significant* ( $\alpha$ ) dengan nilai  $\alpha=0,05$  sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya hipotesis, jika:

- (1) nilai signifikan  $t < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- (2) nilai signifikan  $t > \alpha$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berikut ini merupakan hasil dari uji parsial.

Tabel 4. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.820	.414		4.397	.000
X1	.184	.099	.215	1.865	.067
X2	.586	.131	.613	4.470	.000

X3	-.158	.121	-.187	-.1305	.197
----	-------	------	-------	--------	------

Sumber : Lampiran 10, Data diolah, 2014

Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 0,05 di mana  $df = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel} = 68-3 = 65$ . Oleh karena itu, nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 65$  adalah 1,67. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  diperoleh pada tabel *Coefficients* dimana diketahui bahwa :

(1) Variabel Peningkatan Pelayanan (X1)

Besarnya  $t_{\text{hitung}}$  variabel X1 terhadap variabel Y adalah 1,865. Artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $1,865 > 1,67$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Peningkatan Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas Sig. variabel X1 diketahui sebesar 0,067. Artinya variabel X1 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y ( $0,067 > 0,05$ ).

(2) Variabel Penertiban Administrasi (X2)

Besarnya  $t_{\text{hitung}}$  variabel X2 terhadap variabel Y adalah 4,470. Artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $4,470 > 1,67$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas Sig. variabel X2 diketahui sebesar 0,000. Artinya Variabel X2 berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y ( $0,000 < 0,05$ ).

(3) Variabel Pengawasan (X3)

Besarnya  $t_{\text{hitung}}$  variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,305. Artinya  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  ( $-1,305 < 1,67$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi (X2) berpengaruh negatif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas Sig. variabel X3 diketahui sebesar 0,197. Artinya Variabel X3 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y ( $0,197 > 0,05$ ).

### Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini mencoba menjawab hipotesis yang dirumuskan dengan

menggunakan *software* SPSS versi 16. Pembahasan dari hasil penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Pengaruh Peningkatan Pelayanan (X1), Penertiban Administrasi (X2), dan Pengawasan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Peningkatan Pelayanan (X1), Penertiban Administrasi (X2), dan Pengawasan (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini dapat dilihat melalui (nilai) Sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ , nilai Sig. lebih kecil daripada  $\alpha$ , yaitu 0,000 ( $<0,05$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program Registrasi Ulang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya usaha dari DJP dengan Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi dan Pengawasan membuat kepatuhan Wajib Pajak meningkat. Peningkatan tersebut dibuktikan dari hasil penelitian dimana Wajib Pajak (dalam hal ini PKP) telah melakukan kewajiban perpajakannya, baik dari aspek yuridis, aspek psikologis, dan aspek sosiologis. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Nasucha (2004 : 131) bahwa kepatuhan pajak merupakan tingkatan yang menunjukkan Wajib Pajak patuh atau tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya. Kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Sementara kepatuhan dalam pajak dapat diukur dari tiga aspek yaitu aspek yuridis, aspek psikologis, dan aspek sosiologis.

2. Pengaruh Peningkatan Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya  $t$  hitung variabel X1 terhadap variabel Y adalah 1,865. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,865 > 1,67$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Peningkatan Pelayanan berpengaruh secara positif walaupun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang diberikan oleh

petugas pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Maka, dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Menurut Zeithmal (1990) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Hal ini juga dibuktikan dari hasil penelitian Palira (2011 : 80), dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,865 > 1,98$ ) yang berarti bahwa faktor pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Penertiban Administrasi (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya  $t$  hitung variabel X2 terhadap variabel Y adalah 4,470. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,470 > 1,67$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, Penertiban Administrasi yang dilakukan oleh DJP dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Administrasi perpajakan memegang peranan penting sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus sebagai pusat informasi perpajakan. Dalam dunia perpajakan sangat diperlukan administrasi dalam mengendalikan seluruh kegiatan perpajakan karena pelaksanaan prosedur perpajakan tidak terlepas dari administrasi. Dalam hal data, administrasi sangatlah diperlukan sekali untuk menjamin keberadaan/pemanfaatan data tersebut. Oleh karena itu, dengan penertiban dan terselenggaranya administrasi yang baik diharapkan akan terjadinya peningkatan hasil pemeriksaan dari pemanfaatan data tersebut.

Menurut Silvani seperti dikutip Gunadi (2002:139), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah seperti Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*), Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), Penyelundup pajak (*tax evaders*), dan Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang

dilakukan oleh Sofyan (2005) bahwa Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Penertiban Administrasi) mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa unsur-unsur tersebut telah terpenuhi yang berarti bahwa Penertiban Administrasi dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4. Pengaruh Pengawasan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya  $t$  hitung variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,305. Artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (-1,305 < 1,67). Dengan demikian,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi berpengaruh (berpengaruh negatif) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, apabila Pengawasan ditingkatkan, kepatuhan Wajib Pajak akan menurun.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang ditekankan dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jendral Pajak adalah Pengawasan. Dalam tataran ini fungsi Pengawasan kurang lebih mengandung arti tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku. Pelaksanaan fungsi Pengawasan, antara lain dalam wujud pemeriksaan, penagihan dan peradilan pajak. Sementara menurut Djuanda (2012), pengawasan dalam konteks pajak, terdiri dari intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi merupakan kegiatan memaksimalkan apa yang sudah ada yang berarti usaha menambah penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak. Sementara ekstensifikasi menambah objek pajak yang berarti usaha menambah penerimaan pajak dengan menambah objek pajak yang sebelumnya tidak ada.

Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tidak akan lepas dari pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak. Akan tetapi, dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pengawasan justru berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, hal ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan DJP untuk tidak meningkatkan pengawasannya terhadap Wajib Pajak karena dapat menurunkan kepatuhannya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil uji signifikansi yang telah dilakukan menunjukkan (nilai) Sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ , nilai Sig. lebih kecil daripada  $\alpha$ , yaitu 0,000 (<0,05). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.
2. Berdasarkan uji parsial (uji  $t$ ) yang telah dilakukan, besarnya  $t$  hitung variabel X1 terhadap variabel Y adalah 1,865,  $t$  hitung variabel X2 terhadap variabel Y adalah 4,470, dan  $t$  hitung variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,305. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut.

1. KPP Pratama Singosari diharapkan dapat meningkatkan transparansi penggunaan dana pajak karena mayoritas wajib pajak masih kurang percaya terhadap pajak yang telah dibayarkan. Transparansi penggunaan pajak perlu ditingkatkan melalui iklan maupun informasi, baik dari media elektronik dan media cetak, khususnya media sosial. Mengingat banyaknya aktivitas masyarakat di media sosial, transparansi yang dilakukan melalui media sosial seperti facebook, twitter, whatsapp, line, dan lain-lain dapat lebih efektif tersampaikan.
2. KPP Pratama Singosari diharapkan dapat mengusulkan penyederhanaan prosedur pelaksanaan Program Registrasi Ulang ke Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III (Kanwil DJP Jatim III) karena mayoritas PKP menganggap bahwa prosedurnya masih rumit. Hal tersebut dapat dilakukan melalui forum rapat kerja lingkup wilayah Kanwil DJP Jatim III dengan menyesuaikan permasalahan dan kondisi di lapangan.

3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2013. *Realisasi Penerimaan Negara (milyar rupiah), 2007-2012*. <http://www.bps.go.id> (diakses pada tanggal 3 November 2013).
- Budi, Setijo. 2008. *Upaya Menertibkan Administrasi Data Untuk Menunjang Peningkatan Hasil Pemeriksaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Sawahan*. Surakarta : STIE AUB
- Djuanda, I. Nyoman. 2012. *Fungsi Pengawasan*. <http://kpp802.itgo.com> (diakses pada tanggal 5 Oktober 2013).
- Muliari, Ni Ketut. 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". *Jurnal Akuntansi & Bisnis, Volume 6. No.1*.
- Nasucha. Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori Dan Praktek*, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Palira, Tri. 2011. "Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Malang Utara)". *Skripsi Universitas Brawijaya, Malang*. Sarjono, Haryadi, Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL : sebuah pengantar, aplikasi untuk riset*. Jakarta : Salemba empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Seksi Pengolahan Data dan Informasi. 2013. *Dokumen PKP Terdaftar 2013 KPP Pratama Singosari*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.
- Zeithaml, V. et al. 1990. *Delivering Quality 5th Edition*. New York: The Free Press.